

# KINERJA PELAYANAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TANJUNG PERAK SURABAYA

Oleh :  
CHRISTO NANDA HIMAWAN  
054131011

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.  
Pada Tanggal : 15 Desember 2011

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Tim Penguji

1.

Dr.Lukman Arif, Msi  
NIP. 1964 1102 1994 03 1001

Dra. Diana Hertati, Msi  
NIP. 1966 0103 198903 2001  
2.

Dr. Ertien Nining.N, Msi  
NIP.1968 0116 199403 2001  
3.

Drs. Hartono Hidayat, Msi  
NIP. 030115320

Mengetahui  
DEKAN

Dra.HJ. Suparwati, MSi  
NIP. 1995 0718 198302 2001

# KINERJA PELAYANAN DI KANTOR IMIGRASI KELAS I TANJUNG PERAK SURABAYA

CHRISTO NANDA HIMAWAN

## ABSTRAKSI

Penelitian ini didasarkan pada fenomena kinerja pelayanan di Kantor Imigrasi yang merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa penerbitan Surat Perjalanan Republik Indonesia atau Paspor. Dimana masih kurangnya kinerja pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus SPRI atau paspor. Penelitian ini menaruh perhatian pada masalah visi dan misi serta motto pelayanan, sistem dan prosedur, sumber daya manusia dan sarana serta prasarana di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya.

Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Disini metode kuantitatif menggunakan acuan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Untuk mengetahui kinerja pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini, menggunakan queisoner yang diberikan kepada 80 pegawai serta staf di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa ke-4 komponen yang ada dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaannya. Hasil yang diperoleh adalah sebagian terpenuhi, karena di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya masih terdapat komponen penilaian yang belum terpenuhi seperti tidak adanya SOP (Standar Operating Procedure). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan melalui dasar klasifikasi akhir dengan mengacu pada kriteria penilaian akhir/interval koversi IKM sebagai pendukung untuk memperjelas hasil penilaian akhir yang diperoleh, maka Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya masih termasuk dalam kriteria sangat baik dengan nilai akhir 83,75 dengan n ilai persepsi A.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Pendayagunaan aparatur Negara pada dasarnya adalah pembinaan, penertiban dan penyempurnaan aparatur Negara baik dari aspek kelembagaan, sumberdaya manusia aparatur, tatalaksana dan pengawasan. Percepatan pendayagunaan aparatur Negara dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan sasaran mengubah pola pikir (mindset), budaya kerja (culture-set), dan sistem manajemen pemerintahan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik lebih cepat tercapai. Upaya tersebut dilaksanakan secara berkelanjutan dan berkesinambungan yang berujung pada pelayanan publik yang prima. Pembangunan aparatur negara di Indonesia sebagai bagian dari pembangunan nasional yang diarahkan untuk menciptakan aparatur negara yang bersih, berwibawa, berhasil guna dan berdaya guna serta mampu melaksanakan tugas umum Pemerintahan dan pembangunan baik ditingkat Pusat maupun di Daerah dengan sebaik-baiknya yang merupakan upaya Pemerintah untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia agar maju dan mandiri dalam suasana tertib, tentram baik lahir dan batin guna memperkuat kepribadian bangsa dalam mengejar ketinggalan kemajuan dari negara-negara lain yang telah maju.

Reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang professional. Birokrasi dalam melakukan berbagai kegiatan perbaikan pelayanan

diharapkan lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan, yakni masyarakat dan pengguna jasa tersebut dapat dicapai apabila birokrasi pelayanan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam pemberian pelayanan. Perubahan paradigma pelayanan kepada publik, melalui instrumen pelayanan, yang memiliki seperti, orientasi pelayanan lebih cepat, lebih baik dan lebih murah (Dwiyanto, 2006:224).

Kepuasan masyarakat merupakan respon atas kesesuaian antara harapan yang diinginkan dengan hasil yang diperolehnya secara aktual selama melakukan (Nugroho, 2005). Sedangkan menurut Koller (2006) dalam Tjiptono (1997:24), kepuasan masyarakat atau pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Jadi seorang konsumen mempersepsikan kualitas produk atau jasa yang dibeli melebihi kebutuhan, keinginan dan harapannya maka kepuasan konsumen dikatakan tinggi. (diskonfirmasi positif). Jika seorang konsumen mempersepsikan bahwa kualitas produk atau jasa tidak memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapannya maka kepuasan konsumen dikatakan rendah (diskonfirmasi negatif). Jika kinerja sesuai harapan, maka diskonfirmasi akan sama dengan nol (konfirmasi) sehingga konsumen tidak merasa puas ataupun kecewa.

Suatu kenyataan dewasa ini, bahwa upaya yang dilaksanakan Pemerintah telah banyak memperoleh peningkatan, namun masih banyak tantangan-tantangan atau masalah-masalah yang belum teratasi dengan sepenuhnya, hal ini disebabkan karena perkembangan masyarakat yang semakin kritis dalam menanggapi

penyelenggaraan pembangunan maupun pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah.

Dengan demikian penyelenggaraan aparatur pemerintah ditujukan supaya benar-benar menjadi alat yang berwibawa, kuat, stabil, efektif, efisien dan bersih, penuh kesetiaan dan taat pada Negara dan pemerintah. Aparatur tersebut di isi oleh tenaga-tenaga ahli dan mampu menjalankan tugas dibidang masing-masing dan hanya mengabdikan diri pada kepentingan Negara dan rakyat sebagai obyek. (Tjokroamidjojo, 1993:246-247).

Masalah kinerja dalam pelayanan sangat penting, karena dengan bekerja secara efektif berarti pegawai atau unsur aparatur tersebut berhasil menjalankan atau menyelesaikan tugas-tugasnya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa untuk mendayagunakan aparatur negara yang bersih, berwibawa dan efektif, maka perlu, ditunjang dengan kinerja yang baik dari pegawai, untuk menghindari berbagai penyimpangan yang terjadi dalam proses pelayanan terhadap masyarakat. Sehingga pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan dapat memeberikan kepuasan bagi masyarakat.

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terutama dalam melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik serta dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, maka Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya sebagai lembaga dalam struktur kenegaraan yang merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan dan penerbitan visa dan paspor atau surat perjalanan republik Indonesia selalu berusaha meningkatkan kinerja pelayanan baik untuk

masyarakat dalam negeri atau masyarakat luar negeri. Hal ini tak lepas dari sebutan bagi imigrasi yaitu sasanti bhumi pura yakhsapurna wibhawa atau disebut dengan penjaga pintu yang berwibawa. Masuknya warga Negara asing atau keluarnya warga Negara Indonesia keluar negeri secara langsung maupun tidak langsung telah berperan dalam pembangunan nasional. Imigrasi sebagai lembaga penerbit Visa dan Surat Perjalanan Republik Indonesia diuntut untuk memberikan pelayanan publik yang prima untuk masyarakat asing maupun masyarakat Indonesia.

Dengan adanya peningkatan arus lalu lintas orang masuk dan keluar wilayah Indonesia, sesuai dengan Undang Undang Nomor 9 Tahun 1992 imigrasi diuntut untuk meningkatkan pengelolaan administrasi Surat Perjalanan Republik Indonesia, memberikan kualitas pelayanan yang prima pada masyarakat baik asing maupun masyarakat dalam negeri.

Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya selaku lembaga kenegaraan yang bergerak dalam pelayanan jasa penerbitan visa dan Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor telah melakukan perbaikan dalam hal prosedur pelayanan yang di buat sedemikian rupa demi kemudahan dan keamanan masyarakat. Selain itu sarana dan prasaranapun mulai di tambah demi kenyamanan masyarakat, seperti halnya penambahan loket yang di maksudkan untuk mengurangi antrian serta menambahkan jumlah pegawai untuk melayani masyarakat yang akan mengurus visa ataupun Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor.

Sesuai dengan misi dan visi Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya yaitu :

a. Visi

Menjadikan insan imigrasi yang profesional, berwibawa dan berwawasan

b. Misi

1. Melaksanakan pelayanan yang cepat
2. Memberikan kemudahan yang berkualitas dalam pelayanan terhadap masyarakat
3. Melaksanakan pengawasan dan pemantauan terhadap orang asing dalam kerangka mengamankan serta penunjang nasional

c. Janji layanan

1. Kepastian persyaratan
2. Kepastian biaya
3. Kepastian waktu penyelesaian

Dengan demikian pelayanan adalah salah satu fungsi Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya yang sangat penting dilakukan untuk melihat lancar atau tidaknya lalu lintas manusia baik ke dalam ataupun ke luar negeri. Dengan kata lain Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya sebagai salah satu pintu gerbang keluar masuknya manusia di wilayah Negara Republik Indonesia. Mengingat sangat pentingnya peran Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya, maka dalam penyelenggaraannya perlu adanya kinerja yang optimal dari tiap unit pelayanan publik. Demikian halnya yang terjadi di Kantor

Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya yang merupakan lembaga pemerintah yang bergerak dibidang jasa penerbitan visa dan Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor.

Namun kita masih sering melihat beberapa pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya pada masyarakat kurang memuaskan. Terutama dalam hal pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor khususnya bagi para TKI (Tenaga Kerja Indonesia). Ramainya praktek percaloan dalam proses pengurusan paspor TKI di imigrasi Surabaya yang di kutip di okezone.com tentang kurang maksimalnya pelayanan penerbitan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya.

Permasalahan yang muncul akibat kurang maksimalnya kinerja pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya, masyarakat lebih memilih jasa calo sebagai mediator untuk mengurus Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor, daripada mengurus sendiri. Dengan alasan lebih cepat dan mudah meski biayanya tidak sesuai dengan aturan yang telah di tentukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya.

Ini berarti kinerja dari Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya masih belum maksimal. Pelayanan tidak banyak manfaatnya jika tidak diiringi oleh kinerja yang baik. Dalam hal ini Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya harus dapat melaksanakan kinerja pelayanan yang prima. Sebagai lembaga pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa penerbitan visa dan Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor, maka Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya harus memiliki kesadaran terhadap tugas dan tanggung



jawabnya sebagai lembaga pemerintah yang melayani masyarakat baik asing maupun masyarakat dalam negeri dalam pelayanan jasa penerbitan visa ataupun Surat Perjalanan Republik Indonesia atau paspor.

Karena terjadinya fenomena tersebut di atas dan melihat masih kurangnya tingkat kinerja pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya maka berdasarkan uraian tersebut maka penulis terdorong untuk mengambil judul “Kinerja Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya”.

## 1.2. Perumusan Masalah

Oleh karena pentingnya kinerja pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya dalam menjalankan tugas dan fungsinya dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, maka permasalahan yang untuk diketahui dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah kinerja pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta perumusan masalah di muka, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui kinerja pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan saran bagi Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan pada masyarakat asing maupun masyarakat Indonesia dalam pelayanan visa atau Surat Perjalanan Republik Indonesia

##### 2. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Sebagai bahan studi perbandingan bagi mahasiswa yang mengkaji tentang pelayanan Visa dan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya dan menjadi bahan referensi mahasiswa yang lainnya.

##### 3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti dalam mengkaji pengetahuan atau teori yang diperoleh di bangku perkuliahan program studi Administrasi Negara serta untuk memahami pelaksanaan sebuah pelayanan Visa dan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Tanjung Perak Surabaya.